



## **Gardening the Jungle**

MS Teams für alle Mitarbeiter einführen  
Anne Christine Wagner, Continental AG

[www.continental-corporation.com](http://www.continental-corporation.com)

# Agenda

## 1 Über Continental

## 2 Das Office 365 Projekt

## 3 MS Teams im Projekt

3.1 Was macht Teams?

3.2 GUIDE Konzept - Teams als eine Säule

3.3 Organisatorisches, Implementierung, Governance

3.4 Herausforderungen

## 4 Lessons Learned & Status Quo



› **Anne Christine Wagner**

- › Solution Manager Teams, Groups, SharePoint NEXT
- › Office 365 / NWS Projekt – Technical Integration

CF IT Communications and Global Applications



# Continental-Konzern

## Überblick 2017



**44,0** Mrd. €  
**Umsatz**



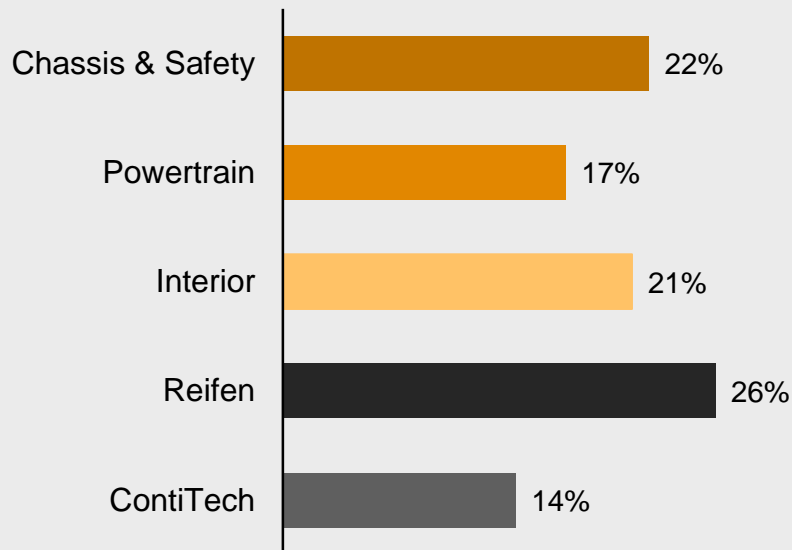
**235.473**  
**Mitarbeiter**



**554 Standorte\***  
**in 61 Ländern**

\* Seit 1871 mit  
Hauptsitz in Hannover

Umsatzanteile der Divisionen in %



# Trends in der Automobilindustrie



# Continental – Erfolg aus innerer Stärke

## Unsere Werte

- › Unsere **vier Werte** sind Basis unseres gemeinsamen Handelns.
- › Zusammen mit unserer Vision und Mission stehen unsere Werte für das, was uns antreibt und wie wir zusammenarbeiten wollen.
- › Keiner der Werte hat Vorrang vor einem anderen – alle vier sind für unseren **nachhaltigen Erfolg** gleichermaßen wichtig.
- › Wir leben unsere Werte im Alltag vor und richten das eigene Verhalten an ihnen aus – alle Mitarbeiter sind Vorbilder gegenüber allen Mitarbeitern sowie gegenüber Geschäftspartnern, Kunden und allen anderen Bezugsgruppen.



# Agenda

## **1 Über Continental**

## **2 Das Office 365 Projekt**

## **3 MS Teams im Projekt**

**3.1** Was macht Teams?

**3.2** GUIDE Konzept - Teams als eine Säule

**3.3** Organisatorisches, Implementierung, Governance

**3.4** Herausforderungen

## **4 Lessons Learned & Status Quo**

## Objective of this project

Office 365 is a change project to  
establish  
**a new, efficient and user-friendly  
work style**  
based on Office 365 digital  
capabilities



*It's a journey!*

# Stichwort New Work Style

New Work Style –  
feat. by O365

## Stichwort New Work Style

Microsoft Office 365 und die darin integrierten Tools wie Outlook, Skype for Business, Teams, SharePoint, PowerPoint und viele mehr stehen bei Continental für einen neuen Arbeitsstil (New Work Style). Er soll sich im ganzen Konzern etablieren. Offenere Kommunikation untereinander, Informations- und Wissenstransfer sowie die Bereitschaft zu ständigem Lernen und Verändern sind seine Säulen (share.work.collaborate). Das richtige Toolset zu haben, ist wichtig, doch längst nicht alles. Viel wichtiger ist, die passenden Tools effizient und richtig einzusetzen (Skillset). Outlook allein reduziert die E-Mail-Flut nicht, sondern neue Verhaltensweisen (Mindset/Haltung).

# New Work Style Vision



## Enabling our employees for the digital age

### Executive Board

ensures efficiency, productivity

### New Frame Conditions

dynamic dependencies, stakeholders

### Evergreen

always up-to-date software

**share. work. collaborate.**

the New Work Style with Office 365

**Blueprints and  
healthy answers  
for VUCA\***

Responsiveness,  
agility

### Growing Challenges

information flood, complexity, cloud

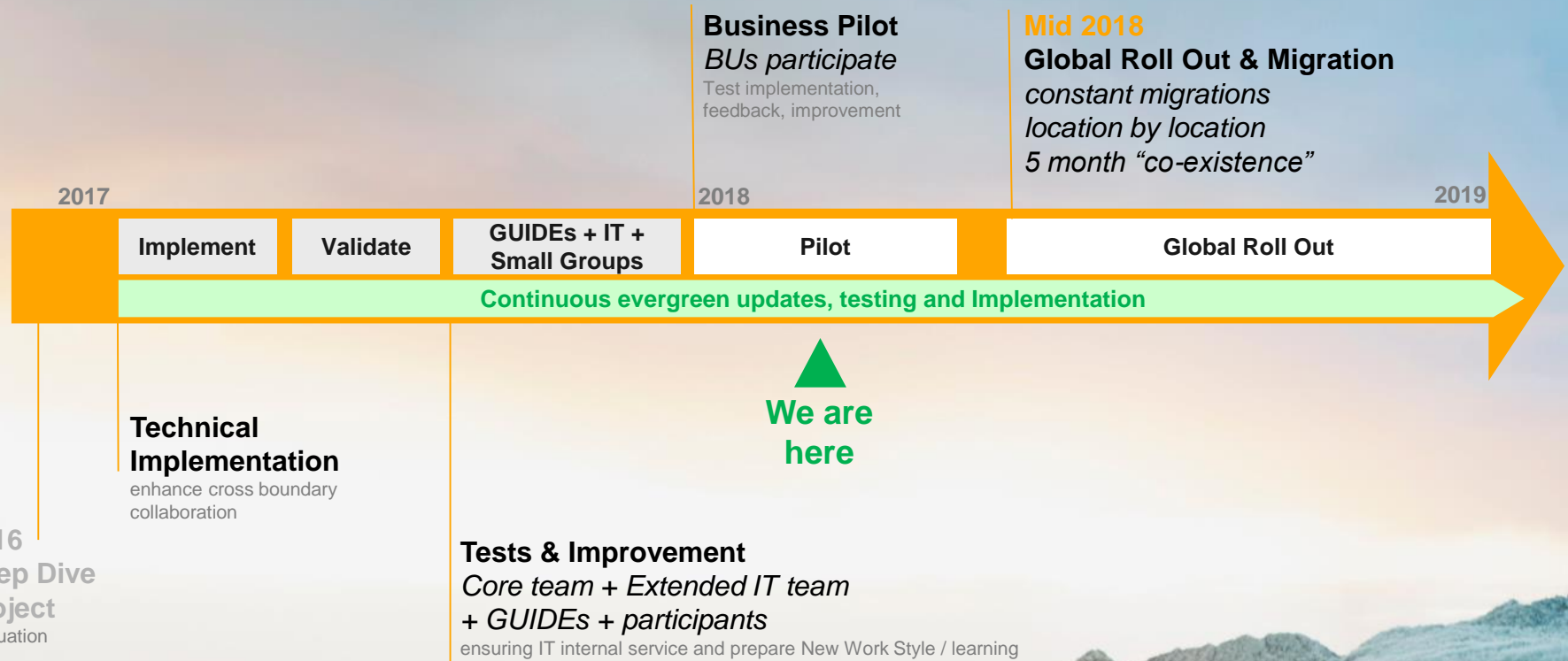
### New Digital Opportunities

tools and features, methods, workflows

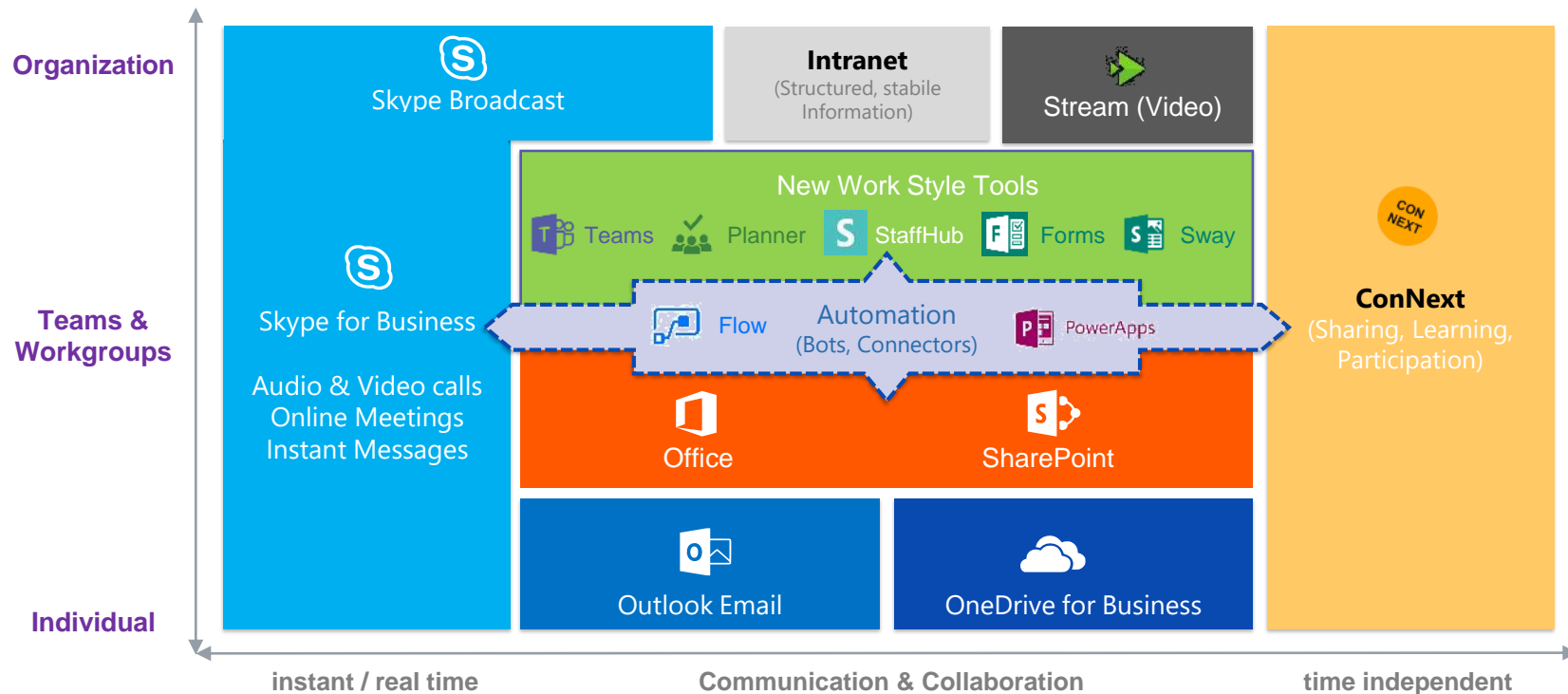
\*VUCA = volatility, uncertainty,  
complexity and ambiguity



# Project Timeline



# Vision der Applikationslandschaft



# Agenda

## **1 Über Continental**

## **2 Das Office 365 Projekt**

## **3 MS Teams im Projekt**

**3.1** Was macht Teams?

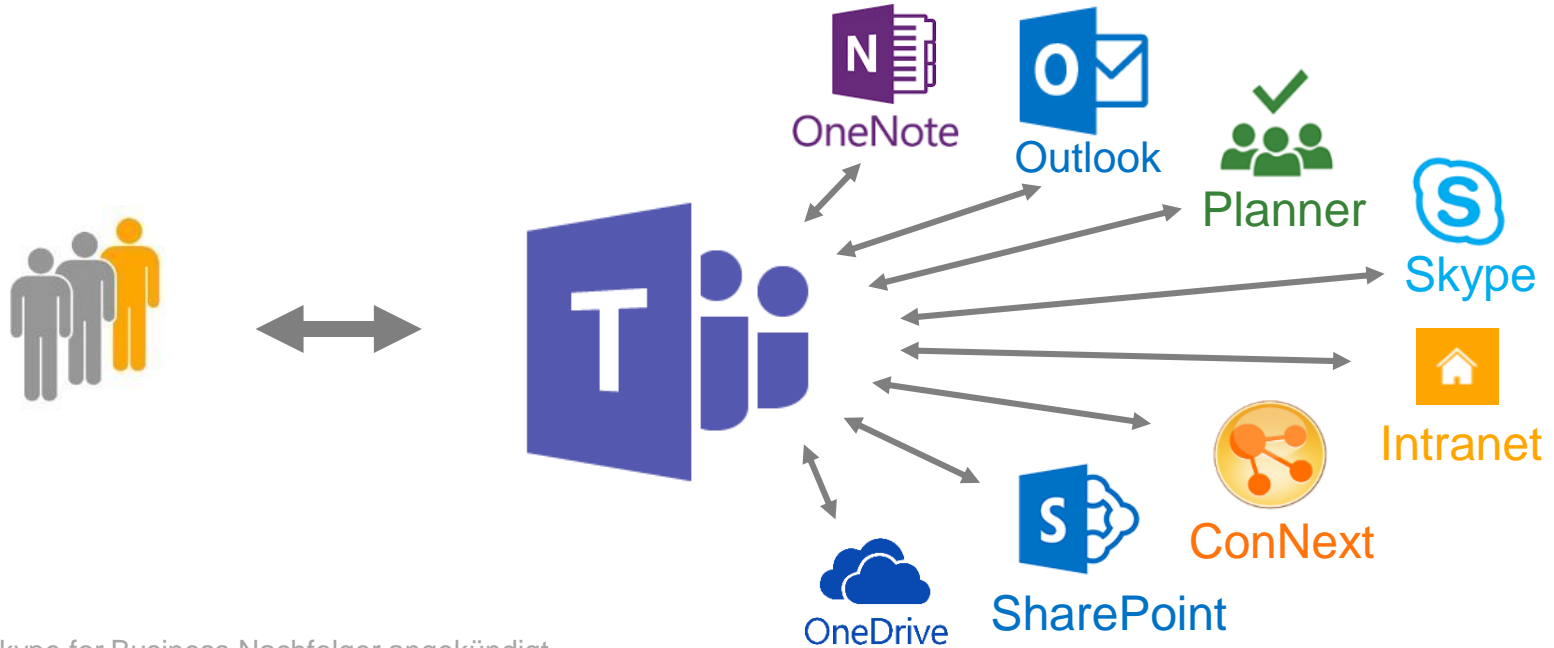
**3.2** GUIDE Konzept - Teams als eine Säule

**3.3** Organisatorisches, Implementierung, Governance

**3.4** Herausforderungen

## **4 Lessons Learned & Status Quo**

# Teams ist die zentrale O365-Anwendung für zukünftige Zusammenarbeit kleinerer und mittelgroßer Teams



Teams als Skype for Business Nachfolger angekündigt

# Teams als Säule des GUIDE Netzwerks



- › GUIDE Konzept ist Errungenschaft aus erstem „New Work Style“ Projekt 2013
- › GUIDES sind Kollegen, die als „Change Agents“ vor Ort Kollegen helfen
- › Fokus beim GUIDE Ausbildungskonzept liegt auf Lösungskompetenz, Neugierde und fachlichem Fundament
- › GUIDES nutzen Social Intranet und Teams zum gemeinsamen Lernen / Austausch



**NEW WORK STYLE**  
share, work, collaborate



**DON'T PANIC**  
**Travellers Guide to the Future**  
with Office 365 - New Work Style



**EXECUTIVES**  
ASSISTANCE SUPPORT



context-sensitive  
**SIDEBAR**



**WEB**  
TRAINING

**O365**  
**Lernoptionen**



experience  
**TOUR**



**CoachNet**  
KNOWLEDGE BROKER



**new work style**  
WORKFLOW



**new work style**  
TOOLFINDER



project  
**Video Channel**



New Work Style  
**SOCIAL SUPPORT**

# Organisatorische Rahmenbedingungen

- › Dialog Konzernbetriebsrat und Unternehmung früh gestartet
  - › „Evergreen“ als Herausforderung
  - › **Continental-Ansatz: Einsatz der neuen Applikationen erlaubt („Manifest“-Idee)**
  - › notwendige Korrekturen werden bei Bedarf vorgenommen, Vertrauen wird gelebt
- › Supporting Functions unterstützen das Projekt



# Implementierung

## › Design-Prinzipien im Projekt:

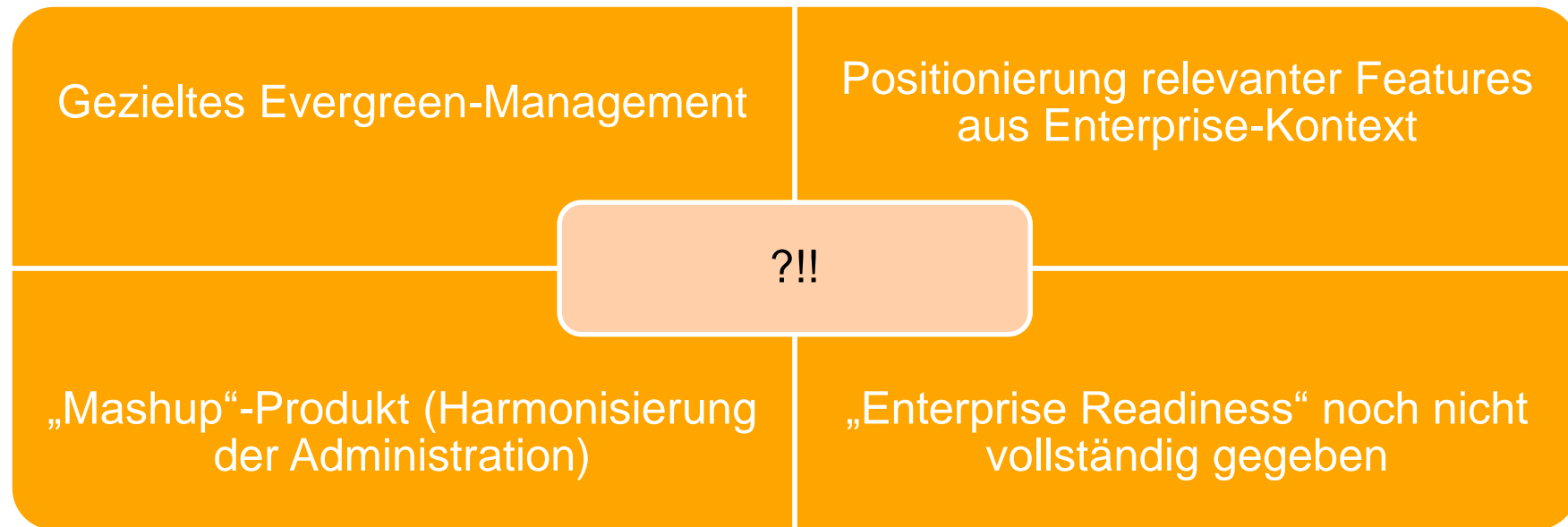
- › Voller Applikations-Umfang (freigegebene Tools)
- › Feature muss vollumfänglich verstanden sein
- › Freigabe von Features durch Corporate Cybersecurity zwingend erforderlich
- › Bisherige positive Governance-Erfahrungen werden – wo sinnvoll - beibehalten
- › Nur Standard Release Funktionen erlaubt



## › Auswirkungen im Teams Service

- › Mails in Channel nach Prüfung nur beschränkt einsetzbar
- › Konnektoren wg. Seiteneffekt zur O365 Groups Konnektor-Konfiguration **nicht** nutzbar
- › Cloud Storage-Dienste deaktiviert
- › „Teams-Anlage“ kein Self-Service

# Herausforderungen



# Enterprise Readiness Zusammenfassung

- › Stärkung der Enterprise-Readiness notwendig:
  - › Connector-Framework kontrollierbar machen
  - › Mail-Fähigkeit der Channel komplett nutzbar machen
  - › Administration vom Global Tenant Admin abkoppeln
  - › Typische Governance-Anforderungen konfigurativ ermöglichen
  - › Teams/Groups-Design besser aufeinander abstimmen



# Continental Teams Service Roadmap 2018ff

## Fokusthemen

User Adoption

Establish  
Evergreen  
Process

Manage whole  
service chain

Manage  
Changes

Information flow  
towards target  
groups

Relationships to  
Vendor and  
other Customers

# Agenda

## **1 Über Continental**

## **2 Das Office 365 Projekt**

## **3 MS Teams im Projekt**

**3.1** Was macht Teams?

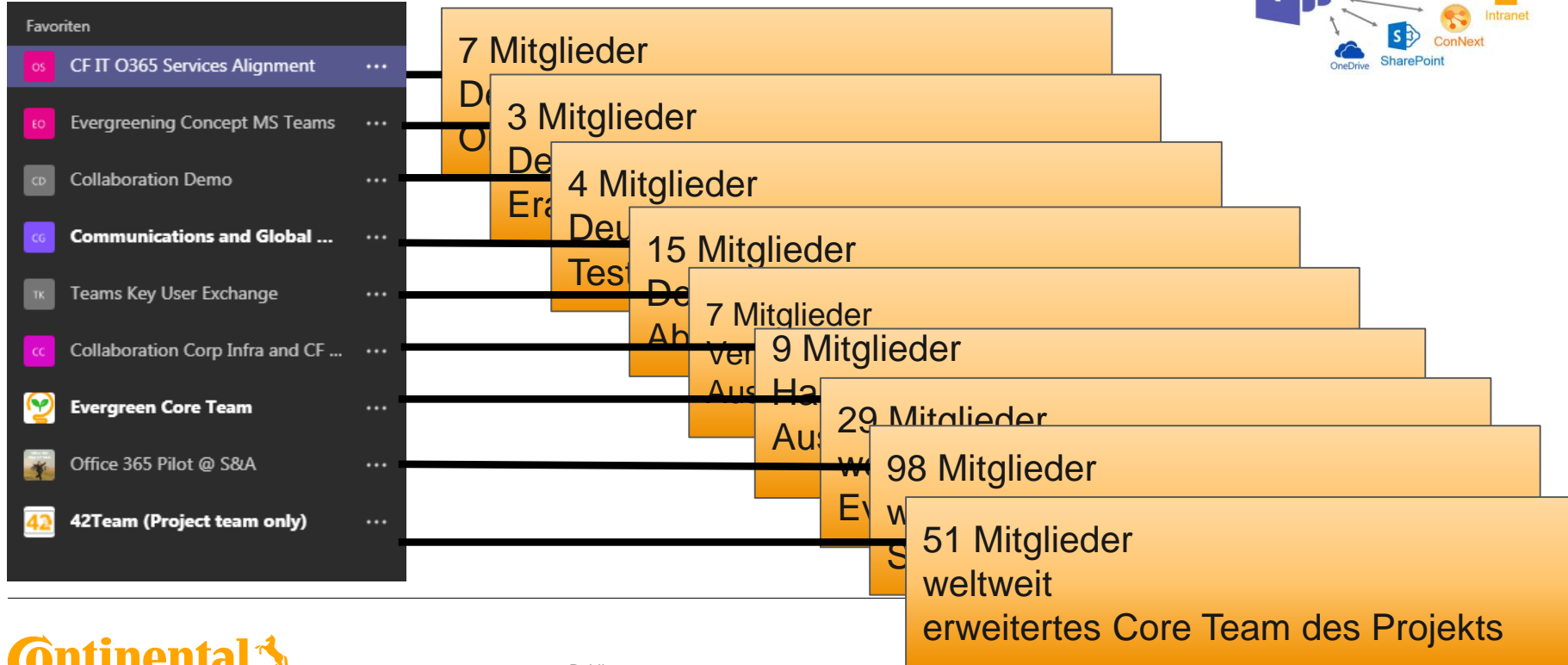
**3.2** GUIDE Konzept - Teams als eine Säule

**3.3** Organisatorisches, Implementierung, Governance

**3.4** Herausforderungen

## **4 Lessons Learned & Status Quo**

# User-Beispiel wie Teams eingesetzt wird




# Lessons Learned

- › Frühzeitige Einbindung Konzernbetriebsrat als Erfolgsfaktor
- › Flexibles Change-Konzept notwendig, Reichweite durch Change-Agents (GUIDEs)
- › Office 365 Anwendung geht im Großkonzern
  - › Aufwand ist hoch (Prüfungen, Recherchen, Nachfragen, Tests, etc.)
  - › Microsoft und die Beratungsfirmen bei „neueren Tools“ ebenfalls lernend
- › Austausch zu Praxiserfahrungen notwendig und hilfreich
- › Evergreen-Effekt wirkt sich auf klassisches IT Service Management aus

# Status Quo



zur Zeit dritthäufigst  
genutzte Applikation



ca. 1300 Teams  
seit 15. Jan 2018




Anzahl Technik Tickets  
scheint zu sinken



Kommunikations-  
aufwand steigt



Evergreen Infos von  
Microsoft zu unkonkret



positive Haltung zu MS  
Teams der User

**Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit.**

**Gibt es Fragen?**